

ЗВІТНІСТЬ

Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу та надання компенсацій споживачам

за I квартал 2025 року

| | |
|--|--|
| Подають: | Строк надання |
| Суб'єкти господарювання, що мають ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання природного газу, – | До 30 числа місяця, наступного за звітним періодом |
| Національний комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг | |

| | |
|---|---|
| Респондент: | ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "Енергопостачальник" |
| Найменування суб'єкта господарювання: | https://energoostachalnyk.com/ |
| Офіційний вебсайт: | 42423070 |
| Код ЄДРПОУ: | 62X6377499340761 |
| Енергетичний ідентифікаційний код (ЕІС) учасника ринку: | 65005, Одеська область, м. Одеса, вул. Мельницька, 26/2 |
| Місцезнаходження: | (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № офісу) |

Розділ I. Інформація щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання природного газу

| Код послуги | Причини звернення відповідно до переліку | Код рядка | Загальна кількість за квартал, шт. | Строк виконання послуги відповідно до законодавства | Середній фактичний строк виконання послуги | Кількість послуг (фактичний строк виконання яких був більший ніж зазначено у графі 2), шт. | Відсоток послуг, наданих з перевищенням встановленого строку виконання, % |
|-------------|---|-----------|------------------------------------|---|--|--|---|
| А | Б | В | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| S1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача (п. 2 розділу III*) | 005 | 0 | 10 роб. днів | 0 | 0 | 0 |
| S2 | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів (п. 5 розділу II*) | 010 | 0 | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін | 0 | 0 | 0 |
| S3 | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками (п. 24 розділу III*) | 015 | 0 | 5 роб. днів | 0 | 0 | 0 |
| S4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу (п. 10 розділу III*) | 020 | 0 | 10 роб. днів | 0 | 0 | 0 |
| S5 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника (п. 10 розділу III*) | 025 | 0 | 15 днів | 0 | 0 | 0 |
| S6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції (п. 10 розділу III*) | 030 | 0 | 10 роб. днів | 0 | 0 | 0 |
| S7 | Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача (п. 28 розділу III*) | 035 | 0 | 5 роб. днів | 0 | 0 | 0 |
| S8 | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків (пп. 5, 8 розділу VI*) | 040 | 0 | 20 роб. днів | 0 | 0 | 0 |
| S9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) (стаття 20**, пп. 9 п. 3.2 гл. 3***), зокрема: | 045 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| S9.1 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 050 | 0 | 30 днів | 0 | 0 | 0 |
| S9.2 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 055 | 0 | 5 роб. днів | 0 | 0 | 0 |

Розділ II. Інформація щодо дотримання мінімальних стандартів якості послуг постачання природного газу та сум наданих компенсацій споживачам

| Підпункт пункту 3.2 глави 3 Стандартів та вимог*** | Мінімальний стандарт якості послуг постачання природного газу | Код рядка | Сума компенсацій, надана споживачам, грн | Кількість випадків надання компенсації споживачам |
|--|--|--|--|---|
| А | Б | Г | 1 | 2 |
| Пп. 1 | Надання письмової форми договору постачання природного газу, підписаного уповноваженою особою постачальника, на вимогу побутового споживача | 10 роб. днів | 060 | 0 |
| Пп. 2 | Надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для побутових споживачів | не пізніше ніж за 30 днів до дати змін | 065 | 0 |
| Пп. 3 | Повернення переплати вартості природного газу на поточний рахунок побутового споживача, у тому числі повернення переплати попередніми постачальниками | 5 роб. днів | 070 | 0 |
| Пп. 4 | Надання повідомлення побутовому споживачу про коригування персоналізованих даних споживача, що зазначені у договорі постачання природного газу | 10 роб. днів | 075 | 0 |
| Пп. 5 | Надання на вимогу побутового споживача даних, які підтверджують згоду споживача змінити умови постачання за договором постачання природного газу шляхом обрання іншої комерційної пропозиції постачальника | 15 днів | 080 | 0 |
| Пп. 6 | Надання повідомлення побутовому споживачу про відмову в наданні іншої комерційної пропозиції | 10 роб. днів | 085 | 0 |
| Пп. 7 | Усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу | 5 роб. днів | 090 | 0 |
| Пп. 8 | Розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків | 20 роб. днів | 095 | 0 |
| Пп. 9 | Розгляд письмового звернення споживача (у тому числі електронного звернення побутового споживача) | | 100 | 0 |
| Пп. 9 абз. 2 | окрім звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 30 днів | 105 | 0 |
| Пп. 9 абз. 3 | для звернень щодо правильності рахунка/нарахувань за спожитий природний газ | 5 роб. днів | 110 | 0 |
| | Разом | | 115 | 0 |

* Правила постачання природного газу, затверджені постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, зареєстровані у Міністерстві юстиції України 06 листопада 2015 року за № 1382/27827.

** Закон України «Про звернення громадян».

*** Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів природного газу та порядок надання компенсації споживачам за їх недотримання, затверджені постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156 (у редакції постанови НКРЕКП від 10 листопада 2022 року № 1415).